

# 電気通信サービス提供の媒介等業務 (代理店等) に対する規制

齋藤 雅弘 Saito Masahiro 弁護士

日弁連消費者問題対策委員会委員、国民生活センター客員講師のほか、一橋大学法科大学院、早稲田大学法科大学院・法学部、亜細亜大学法学部の非常勤講師(消費者法)、総務省「ICTサービス安心・安全研究会」消費者保護ルールの在り方に関する検討会」専門委員(～2022年6月)



## 代理店等に対する指導等の措置義務

電気通信サービスの提供では、電気通信事業者(キャリアと表記する場合もある)から契約締結の媒介等の委託を受けた代理店や取次店(以下、代理店等)による営業活動が広く行われています。これら代理店等の営業活動では、利用者に対する説明義務の履行等において、違法な勧誘や不当な勧誘がなされることが少なくなく、このような代理店等の営業活動に起因する消費者からの苦情やトラブルが多発しました。

そこで、電気通信事業法(以下、事業法<sup>また</sup>又は法)の2015年改正で、電気通信事業者に加えて代理店等にも電気通信サービス契約の締結勧誘における不実告知等の禁止行為が定められ、さらに電気通信事業者に対しては、代理店等に指導等の措置を取るべき義務が新たに規定されました<sup>\*1</sup>。そして、これらの禁止や義務の違反を行政処分(法29条)の対象とし、業務改善命令により電気通信サービスの提供業務の適正を確保する制度が導入されました(法27条の4)<sup>\*2</sup>。このうち代理店等に対する指導等の措置の義務をキャリアに課す制度は、電気通信サービスの販売の現場において、自らの下に抱える代理店等の指導等をキャリアに行わせる

ことにより、問題のある代理店等の業務遂行を是正させ、代理店等の業務の適正を図ることを目的としたものです。いわば割賦販売法の加盟店管理義務と同様の趣旨から規定されたものと考えられます。

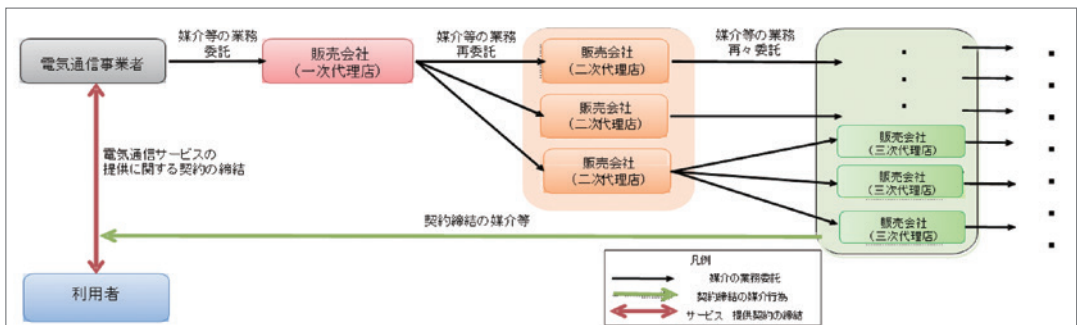
## 代理店等に対する指導等措置義務の内容

### (1) 指導等の相手方

指導等の措置を受ける相手方は、電気通信事業者が電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理(以下、まとめて媒介等)の業務又はこれに付随する業務の委託をした場合に当該委託に係る媒介等業務を受託した者です。既に述べたとおり、電気通信事業者の代理店や取次店がこれに該当します。

図のように代理店等は、電気通信事業者と直接の契約関係にある一次代理店や一次取次店に限らず、媒介等の委託関係が2段階以上にわたり複数の階層を構成し、その階層がさらに枝分かれしている場合など、非常に複雑な構造となっている場合もありますが、これら全段階に

図 媒介等業務受託関係の概念図



出典：総務省「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(以下、ガイドライン)」95ページ

\*1 ウェブ版「国民生活」2023年1月号 本連載第5回を参照 [https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202301\\_14.pdf](https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202301_14.pdf)

\*2 制定当時は法27条の3が該当条文で、事業法の2019年改正で条項数が1つ繰り下がった

おける受託者が法27条の4に基づく指導等の措置の対象とされる媒介等業務受託者に該当します\*3。

なお、電気通信事業者は、直接、契約関係のある一次代理店等との間では契約に基づく指導等の権限(権利)の行使が可能ですが、直接の契約関係にない二次代理店等やさらに下位に位置する代理店等には、契約に基づく指導等の権限がない場合があります。しかし、そのような場合であっても、電気通信事業者は直接に指導等の権限のある一次代理店等との関係において、二次代理店等の業務の適正を図る措置等を取る義務があります(ガイドライン95ページ)。

### (2) 指導等の義務主体

媒介等の受託者に対し指導等の義務を負うのは電気通信事業者です(法27条の4)。

同条の文言上、多段階の委託関係においても階層の下位の代理店等は媒介等業務受託者に該当し、電気通信事業者から委託を受けた代理店等も下の階層の代理店等との関係では委託者になります。また、事業法の2019年改正で導入された届出制度に基づく届出媒介等業務受託者(法73条の2)は、電気通信事業者からではなく、媒介等業務受託者から委託を受けて媒介等業務を行う場合も該当すると規定されていますが、事業法で指導等の義務を負うのは委託関係の上位にいる者ではなく、電気通信役務の提供主体である電気通信事業者となっています。

### (3) 保護の対象者と対象役務

代理店等に対する指導等の義務の履行によって保護の対象となるのは利用者(法1条、26条～29条など)ですが、説明義務(法26条)の場合と異なり\*4、電気通信事業者に対する電気通信役務提供の場合も指導等の義務の対象となります(ガイドライン95、96ページ)。

また、後述する届出制度の対象となる届出媒

介等業務受託者の場合の規定と異なり、指導等の義務の対象となる電気通信役務の種類は、条文中、限定がありません(法27条の4)。

したがって、事業法が対象とする電気通信役務の提供契約の締結の媒介等を行う場合は、同法が規制対象とする電気通信役務のすべてが対象となりますが、事業法27条の4の趣旨が利用者保護のために係る義務をキャリアに課していることから、説明義務、書面交付義務等の利用者保護の対象とはなっていない電気通信役務については、その電気通信役務の利用状況や媒介等業務の内容に応じて、最小限の措置でよいとされています(ガイドライン96ページ)。

### (4) 指導等の措置義務の内容

指導等の措置義務の具体的な内容は総務省令(以下、省令)で定めることとされており、その内容は次のとおりです\*5。

①媒介等業務(以下、(4)では業務)を適正かつ確実に遂行できる能力を有する者に委託すること(省令22条の2の18第1項1号)

電気通信事業者や媒介等業務受託者(再委託の場合)は、委託先が行う業務の内容や適否を審査するための基準等を<sup>あらかじめ</sup>予め整備し、それに基づく審査が求められます。

②業務の実施状況を監督する責任者の選任(同項2号)

③業務手順書等文書(適正な誘引手段に関する記載を含む)の作成、研修の実施等(同項3号)

いわゆる「マニュアル」など適正な業務の遂行のための手順や手続、その他対応すべき事項を具体的に記載した文書の作成やこれらに基づく研修を行うことであり、業務はこれに従って行うことが必要とされます。

④事業法に基づく届出義務のある媒介等業務受託者(法73条の2第1項・第3項)が同法に定めるとおり届出を行ったことを確認し、これらの

\*3 これらの委託関係は、必ずしも契約に基づくものに限らず、事実行為による場合も含まれる(ガイドライン96ページ)

\*4 説明義務では、説明の相手方から電気通信事業者は除外されている(法26条1項柱書き括弧書き)

\*5 これらの省令の規定の趣旨の詳細はガイドライン96～102ページ参照

規定を遵守させるための措置(同項4号)

キャリアの指導等の措置義務の一環として、代理店等が届出を行っているのか否かの確認や届出を行っていない場合に届出義務を遵守させる指導等を義務づけたものです。

⑤業務の実施状況の確認、検証、必要に応じた改善等(同項5号)

⑥利用者からの苦情の適切かつ迅速な処理(同項6号)

⑦業務が適切に行われない場合に、業務の中止、他の適切な者への速やかな委託、業務の委託契約の変更又は解除(同項7号)

⑧各措置の適正かつ確実な実施のための委託状況の把握(同項9号)


⑨移動体(モバイル)通信事業者の禁止行為に媒介等業務受託者が違反しないようにその遵守に必要な措置を講じること(同項8号)

この⑨は2019年改正において、モバイル通信事業者の禁止行為(次回取り上げる予定)が導入されたことに対応して追加されたものです。

### (5) 報告義務

電気通信事業者は、前述(4)の⑦に規定する事態が生じた場合、それが利用者の利益に重大な影響を及ぼすおそれがあると認めるときは、速やかに、その事態を生じさせた媒介等業務受託者の①氏名又は名称、②住所、③法人の場合はその代表者の氏名又は名称、④その他法人番号等媒介等業務受託者の特定に必要な情報を総務大臣に報告する義務があります(省令22条の2の18第2項)。

## 代理店等への届出制度の導入

事業法の2015年改正で前述のと通りの指導措置義務がキャリアに課されましたが、他方、電気通信サービスの販売の実態は、のとおり、代理店等が何重にも階層的に連なるなど、キャリアの監督の目も届きにくい構造でした。その

ため、キャリアの指導や措置の実効性が上がらない実態もあり、制度の導入後も消費者トラブルが高止まりのまま推移していました。

そこで、事業法の2019年改正において、代理店等の業務適正化のため、電気通信事業者又はその代理店等から委託を受けて説明義務の対象となる電気通信サービスの提供に関する契約の締結の媒介等の業務を行おうとする者に対する届出制が導入され、届出をすることなくこれらの業務を行うことが、刑事罰をもって禁止されました(法73条の2、185条2号)。このように、代理店等に届出制が導入されたことで、その後は総務省が直接、代理店等に対する行政上の規制、監督を行えるようになり、従前より法執行の実効性が高まったと考えられます。

## 届出媒介等業務受託者に対する規制

### (1) 届出義務

事業法の2019年改正によって電気通信事業者又は媒介等業務受託者から委託を受けて、説明義務の対象となる電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理の業務を行おうとする者に届出義務が課されました(法73条の2)。

届出を要する事業者(以下、届出媒介等業務受託者)としては、①スマホ、携帯電話端末サービス等を取り扱ういわゆるキャリアショップの運営者、②FTTHサービス等の電話勧誘を行う者、③スマホ、携帯電話端末サービス、FTTHサービス等の勧誘や契約手続を行う家電量販店、④CATVインターネットサービス等の訪問販売を行う者などが代表例です。

なお、届出義務の対象となる媒介等業務受託者は、電気通信事業法が適用対象とする電気通信役務のうち、説明義務の対象としている役務に限られます\*6。

\*6 ウェブ版「国民生活」2022年10月号 本連載第2回を参照 [https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202210\\_15.pdf](https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202210_15.pdf)

## (2)届出媒介等業務受託者の義務

届出媒介等業務受託者には、電気通信事業者に対して規定されている次の条項が準用されます(法73条の3)。

### ①法26条及び27条の2の規定

事業法が電気通信事業者に課している説明義務(法26条)及び禁止行為(同27条の2)の規定は、すべての届出媒介等業務受託者に準用されます。

### ②法27条の3第2項の規定

法27条の3第1項に基づき指定された移動電気通信役務(モバイル通信サービス)を提供する事業者に対する禁止行為の規定(同条2項)が、その役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務を行う届出媒介等業務受託者に準用されます。

## (3)届出制度の利用者保護上の機能と活用

媒介等業務受託者の届出制度における届出事項の具体的な内容は、省令39条に基づき別紙様式第33(同39条1項関係)において、届出書に記載すべき事項として表の左側の欄の事項が規定されています\*7。

また、総務省のウェブサイトには、届出がされている代理店等の㊸名称、㊹届出番号(届出時に付与される番号)、㊺法人番号が公表されています\*9、消費生活相談の現場でも、相談者の相手方となっている事業者の特定が容易に行えるようになっていきます。

媒介等業務受託者の届出番号は、電気通信サービス提供契約の契約書面のみならず、提供条件の説明義務の履行に用いる説明書面(いわゆる重要事項説明書等)に記載することが義務づけられています

ので(省令40条1項表中省令22条の2の3第3項の欄)、これらの書面を確認することで代理店等の事業者の特定がしやすくなっています。

例えば、代理店等の訪問勧誘や電話勧誘によってFTTHの回線サービスなどの契約が締結された場合、その勧誘を行った代理店等がこの何という名称等の事業者であるか分からないまま、利用者が契約の申込みや締結をしてしまうことがしばしばありますが、その場合でも説明義務の履行のために交付が必要とされている書面(重要事項説明書)に、届出番号の記載が義務づけられていますので、これを確認することで、いかなる事業者から勧誘を受けたのかを後から確認することが可能となっています。

また、これらの書面には代理店等に電気通信サービスの契約締結の媒介を委託しているキャリアの氏名、名称等も記載されています。媒介等業務受託者の勧誘等に問題がある場合には、説明書面や契約書面に記載されている契約の相手方であるキャリアに対し、代理店等の勧誘や営業行為に問題があったことを通知すれば、キャリアは指導等の措置を取る必要があり、それにより代理店等の問題のある行為の是正をさせることが可能となっています。

表 媒介等業務受託者の届出事項

		届出(あらかじめ把握)	報告(年1回把握)
1 販売代理店たる法人又は個人を特定するための情報、業務の概要を把握するための情報	法定事項	① 販売代理店たる法人又は個人の名称・住所	—
		② 取り扱う通信サービスの事業者の名称・住所	—
		③ 委託元(電気通信事業者又は販売代理店)の名称・住所	—
		④ 取り扱う通信サービスの区分	—
	省令事項	⑤ 販売形態(店舗販売、電話勧誘、訪問販売、通信販売)の別	—
		⑥ 再委託の有無	—
		⑦ 上記①～③の者の法人番号	—
2 店舗の情報等	—	① 店舗の数、名称、所在地	
	—	② 再委託先の氏名又は名称、住所及び法人番号	

\* 上記の届出事項に変更が生じた場合には、遅滞なく変更届出を提出することが必要。

\* 上記の報告事項については、令和3年以降、毎年3月末時点の状況を5月末までに報告することが必要。

出典：総務省「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に伴う関係省令等の整備について」22ページ\*8

\*7 総務省は「媒介等業務受託者届出マニュアル」を作成して公表している [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000738171.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000738171.pdf)

\*8 [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000641999.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000641999.pdf) 参照

\*9 総務省ウェブサイト「販売代理店届出制度」「届出を行った販売代理店の一覧」  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syoho/135414.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syoho/135414.html)